

铁路职业技能鉴定指导丛书

售票值班员

铁道部劳动和卫生司
铁道部人才服务中心
组织编写

图书在版编目(CIP)数据

售票值班员/铁道部劳动和卫生司,铁道部人才服务中心组织编写. —北京:中国铁道出版社,2002.5
(铁路职业技能鉴定指导丛书)
ISBN 7-113-04688-6

I. 售... II. 中... III. 铁路运输—客车票—销售—职业技能鉴定—自学参考资料 IV. U293.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 034349 号

中国铁道出版社

2002年·北京

(京)新登字 063 号

内 容 简 介

本书根据铁道部原劳动工资司、教育卫生司和人才服务中心的有关要求组织编写,内容以相应的《铁路职业技能标准(试行)》和《铁路职业技能鉴定规范(考核大纲)》为依据,全书分为四大部分,有知识要求练习题 674 道,技能要求演练题 30 道,知识要求练习题附有答案,技能要求演练题给出了操作要点。

本书针对鉴定考核的内容和形式编写,是各单位组织鉴定前的培训和申请鉴定人员自学的必备书,对各类职业学校师生也有重要的参考价值。

铁路职业技能鉴定指导丛书

书 名: 售票值班员

作 者: 铁道部劳动和卫生司 铁道部人才服务中心 组织编写

出版发行: 中国铁道出版社(100054 北京市宣武区右安门西街 8 号)

责任编辑: 黄 燕

封面设计: 陈东山

印 刷: 中国铁道出版社印刷厂

开 本: 787×1092 1/32 印张 5.75 字数: 129 千

版 本: 2002 年 5 月第 1 版 2002 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1~3 000 册

书 号: ISBN 7-113-04688-6/U·1335

定 价: 11.50 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

编辑部电话: 路电(021)73044

发行部电话: 路电(021)73169

市电(010)51873044

市电(010)63545969

前 言

《中华人民共和国劳动法》第八章第六十九条规定：“国家确定职业分类，对规定的职业制定职业技能标准，实行职业资格证书制度，由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能考核鉴定”。1997年铁道部和原劳动部联合颁布了铁道行业100个特有工种职业技能标准，1997~1999年又先后颁发了相应工种的职业技能鉴定规范（考核大纲），建立了131个特有工种职业技能鉴定站，全面开展职业技能鉴定工作。

为适应铁道行业职业技能鉴定工作的发展，满足各单位职业技能培训和职工学习的需要，我们组织编写了《铁路职业技能鉴定指导丛书》，陆续出版发行。

本丛书原则上按工种分册、分批出版。本丛书以相应的《铁路职业技能标准（试行）》和《铁路职业技能鉴定规范（考核大纲）》为依据，按照初、中、高三等级分别编写，内容均包括知识要求练习题及答案，技能要求演练题及操作要点。

本丛书针对鉴定考核的内容和形式编写，是各单位组织鉴定前的培训和申请鉴定的人员自学的必读备书，对各类职业学校师生也有重要的参考价值。需要说明的是，本丛书侧重于知识要求练习和技能要求演练，读者要想系统地掌握有关知识，还应参考其他相关的培训教材。

本书由南昌铁路局主编，哈尔滨铁路局协编。参加本书编写的人员有周桂娥、林敏华、周玲、曾新华、陈晓晴、王秉伟、黄健、王□、王翠萍、罗新玲、周长春、蒋国荣等同志。王淑梅、

赵雅君、王春芳、厉菊敏、许碧辉等同志对本书的修改工作提出了宝贵意见,在此表示衷心的感谢。

由于铁路改革和发展的进程较快,本书不足之处在所难免,恳请各单位和读者提出宝贵意见和建议。

铁道部劳动和卫生司

铁道部人才服务中心

二〇〇二年四月

目 录

第一部分 中级工

- 一、中级售票值班员知识要求部分练习题 1
- 二、中级售票值班员知识要求部分练习题答案..... 33
- 三、中级售票值班员技能要求部分演练题..... 51
- 四、中级售票值班员技能要求部分演练题
操作要点..... 62

第二部分 高级工

- 一、高级售票值班员知识要求部分练习题..... 86
- 二、高级售票值班员知识要求部分练习题答案 121
- 三、高级售票值班员技能要求部分演练题 141
- 四、高级售票值班员技能要求部分演练题
操作要点 152

第一部分 中 级 工

一、中级售票值班员知识要求部分练习题

(一) 填空题(将正确的答案填在横线空白处)

【例 1】铁路运杂费核收方式分为_____四种。

答案 :现付、到付、后付、预付。

【例 2】车站对按军运后付办理的客货运输,应使用“_____”和“军运后付货票”。

答案 :专用代用票。

【例 3】运输进款管理必须严格执行国家_____和纪律。

答案 :法规、财经政策。

【例 4】发生运输收入事故造成的经济损失须由_____赔偿。

答案 :责任者和责任单位。

【例 5】结账时发生多出款,应在_____,严禁保留账外现金。

答案 :当日列账上缴。

【例 6】构成运输收入重大事故,其损失金额_____。

答案 :10 万元及其以上。

【例 7】客货票据属有价证券,是铁路运输企业_____的原始凭证。

答案 :核算运输收入进款。

【例 8】车站发售车票、承运行李和个人托运的包裹,货物

发生的运杂费_____。

答案 :应核收现金。

【例 9】多缴款超过_____时 ,转运营财务部门列营业外收入。

答案 :180 天未能处理。

【例 10】车站、列车(客运)段必须建立健全客货运输票据及报表的_____的三检复核制度 ,防止发生差错。

答案 :自检、互检、总检。

练 习 题

1. 华侨学生和港澳台学生不回家而去境内其他地方旅游观光或探亲访友时 ,在规定的次数内可发售学生票 ,由学校所在地车站和返程站售票时_____以记录售票次数。

2. 旅客运输计划为长远计划、_____。

3. 日常计划是日常旅客运输的工作计划 ,根据年度计划任务 ,结合_____波动而编制。

4. 旅客发送量指一定时期内 ,车站、分局、铁路局或全路始发的旅客人数 ,分别按_____ ,然后加总。

5. 旅客周转量指一定时期内 ,分局、铁路局或全路所完成的_____。

6. 旅客平均行程是指铁路运送的_____运输距离 (km)。

7. 旅客按需要选用一定的运输方式 ,在_____范围内发生的位移 ,形成客流。

8. 客流的主要组成要素是_____。

9. 根据客流调查资料 ,可以掌握客运量的_____情况。

10. 对于大批团体客流和节假日客流 ,可通过专门的客

流调查直接确定流量、流向和流程,从而为_____提供可靠依据。

11. 旅客运输统计报告资料,是掌握_____的重要资料。

12. 根据统计资料,可以分析历年来实际客流量、流向及其变化规律,可以查明旅客运输的_____。

13. 通过分析各方向各次列车乘车人数的统计资料,可以确定_____情况。

14. 站别旅客发送统计表是统计实际客流的重要资料,表明各站发送的_____情况。

15. 旅客运送距离统计表按照运行距离分段统计旅客_____,用以了解和研究旅客行程情况。

16. 客流调查分为_____,日常调查三种形式,一般以日常调查为主。

17. 影响客流变化的主要因素之一有自然灾害和_____。

18. 客流调查范围分为直接吸引和_____两种。

19. 春节、暑期运输的客流调查应在春节、暑期运输_____进行。

20. 客流计划既是年度客流资料的分区段汇总,又是客流的_____。

21. 输出客流是由本局各直通客流区段内产生,通过_____的客流。

22. 输入客流是由全路各铁路局的各直通客流区段内产生,经由局间分界站_____客流区段内的客流。

23. 通过客流是由一个局间分界站接入,到另一个局间_____的客流。

24. 管内客流区段由铁路局统一划定,一般_____直

通客流区段。

25. 票额分配计划于每届新运行图实行前编制,与_____。

26. 票额分配计划,在实行过程中,可视客流变化、_____、变化情况进行局部调整。

27. 直通旅客列车的票额分配方案由铁道部组织编制,管内旅客列车由铁路局组织编制,并分别以_____实行。

28. 直通旅客快车始发不超员,途中_____。

29. 站、车预报是站或列车按限售区段向前方站预报剩余能力,以便有计划地组织利用,防止_____。

30. 乘车人数通知单的用途为,车站统计各次列车上车人数,_____的原始记录。

31. 车站将乘车人数通知单及列车转交的“三报”按_____保存时间3个月。

32. 硬座超成定员为硬座实际定员与实际定员_____之和。

33. 站、车客流信息传报工作系指办理客运业务的车站按_____正确及时地向旅客列车提报确切的乘车人数。

34. 车站应根据旅客运输组织原则和_____组织售票,做到减少旅客排队,正确发售车票。

35. 铁路行李、包裹运输合同是指承运人与托运人、收货人之间明确行李、包裹运输_____的协议。

36. 行李、包裹灭失_____时,托运人有权向承运人要求赔偿。

37. 行李中不得夹带货币、证券、珍贵文物、_____等贵重物品和国家禁止、限制运输的物品、危险品。

38. 一类包裹指自发刊日起5日以内的报纸,中央、省级政府宣传用_____和中、小学生课本。

39. 尸体、尸骨、骨灰、灵柩及_____的物品不能按包裹运输。

40. 珍贵文物指具有一定年代的有_____价值的物品。

41. 承运加冰、加水的物品或途中喂养动物的饲料应_____ ,作为到站因此产生减量或重量消失的依据。

42. 行李运价率为硬座客票票价率的 1% ,即每100 kg每千米的行李运价率等于_____客票基本票价率。

43. 行李、包裹的运费 ,根据《行李包裹运价表》按_____计算。

44. 助力自行车(含机动自行车)每辆的规定计价重量为_____。

45. 行李、包裹实际运到日数超过规定的运到期限时 ,铁路运输企业应按所收运费的百分比 ,向收货人支付_____ ,但最多不超过运费的 30%。

46. 行李、包裹变更手续费 ,装运前_____ ,装运后每票每次 10 元。

47. 按保价运输的行李、包裹核收保价费。行李保价费按_____ ,包裹保价费按声明价格的 1% 计算。

48. 一段按行李、一段按包裹托运时 ,全程按_____保价费。

49. 保价的行李、包裹发生运输变更时 ,_____。

50. 行李从运到日起 ,包裹从_____ ,承运人免费保管 3 天 ,逾期到达的行李、包裹免费保管 10 天。

51. 包裹到达后 ,承运人应及时通知收货人领取 ,通知时间最晚不得超过包裹到达_____。

52. 对丢失行李、包裹票的收货人 ,应要求其提出身份证和_____以及物品所有权的证明。

53. 线路中断对滞留中途站的鲜活包裹应_____、处理。

54. 鲜活包裹在运输途中被阻,卸车站应及时与发站联系,征求_____意见。

55. 未按保价运输的物品按实际损失赔偿,但最高连同包装重量_____。

56. 行李、包裹事故立案时,车站应会同有关人员编制行李、包裹事故记录一式三份,一份留站存查,一份调查用,一份交托运人或收货人作为_____凭证。

57. 发生旅客伤害事故时,旅客可向事故_____请求赔偿。

58. 无票人员在铁路发生伤害时,按_____处理。

59. 如旅客身体损害属于铁路运输企业承保范围同时又属于《铁路旅客意外伤害强制保险条件》的承保范围,铁路运输企业应当同时支付_____。

60. 暂存物品发生丢失、损坏时,应参照_____赔偿有关规定办理。

61. 行李、包裹全部或部分灭失时,退还_____运费。

62. 车票、行李和带运、押运的包裹的运价里程按_____。

63. 旅客丢失车票,应由旅客自己负责,如本人当时确实无力重新购票乘车,由铁路或_____处理。

64. 旅客在车站和列车上丢失车票时,由_____负责处理

65. 铁路和民政部门在处理旅客丢失车票时,都不得以_____车票,由铁路部门负责处理的应填发代用票,由民政部门负责处理的应代买火车票。

66. 如发现有伪报丢失车票的,应_____。

67. 持有车票的旅客在车站候车期间发生急病时,车站应立即_____急救。

68. 持有车票的旅客在车站候车期间发生急病时,该地没有铁路医院或_____时,可送至地方医院进行急救。

69. 旅客在治疗期间所需的一切费用,应由旅客自己负担,如本人确实无力负担,铁路局可在_____项下列支,由车站按时请领偿还医院。

70. 持有车票的旅客在车站候车期间死亡时,车站站长应会同公安部门、_____,备棺暂埋。

71. 持有车票的旅客在车站候车期间因传染病死亡的,应根据_____办理。

72. 没有车票的人,在_____发生急病或死亡时,由铁路部门负责处理。

73. 凡要求_____或加开专用列车时,均按包车办理。

74. 经双方协商,包车人应与承运人签订包车合同,签订包车合同的同时,包车人应_____。

75. 包车人改变或取消用车计划时,应向承运人缴付_____或停止使用费。

76. 因包用车辆自其他站向用车站调运车辆产生空驶时,还应_____。

77. 包车人在中途站、折返站请求延长使用时,由中途变更站报请上一级主管部门批准后核收_____。

78. 向承运人租用车辆时,租用单位应与承运人_____。

79. 包用的车辆,自车辆所在站向乘车站空送时起,至回送至车辆原所在站止,产生空驶时,对空驶区段,不分车种,每车每千米核收_____,但棚车不核收空驶费。

80. 包用公务车、豪华列车的服务费,按_____核收。

81. 退还带有“行”字戳迹的车票时,应_____手续。

82. 发生线路中断旅客要求退票时,在中途站退还已收票价与已乘区间票价差额,不收退票费,但_____和已使用至到站的车票不退。

83. 售票室、票据库要有_____,严禁闲杂人员出入。

84. 当印票机的最小票号滞后于计算机的票号,此时应输入印票机中的_____,使印票机、计算机票号相符,然后将印出的这几张车票作废。

85. 国际直通联运客票分两种席别发售:_____,硬席车(2等)。

86. 在国际联运中规定,座席车厢中,旅客有权免费携带不满4周岁且_____的儿童1名。

87. 分乘与旅行变更同时发生时,按_____手续费。

88. 持用探亲乘车证准乘除_____的各种旅客列车。

89. 定期通勤乘车证,按票面填写乘车区间,自有效月份起至发现违章月份止,按_____的时程计算。

90. 办理改晚乘车签证时,最迟不超过_____。

(二) 选择题(将正确答案的代号填入括号内)

【例1】发售()客票时,最远至本次列车终点站。

(A)硬座 (B)软座 (C)加快 (D)卧铺

答案 B。

分析:根据《铁路旅客运输规程》第15条规定,因为软座始发站要对号。

【例2】旅客在乘车区间中,要求一段坐硬座车、一段坐软座车时,全程发售()客票。乘坐软座时,另收软座区间的软、硬座票价差额。

(A)市郊 (B)棚车 (C)硬座 (D)软座

答案 C。

分析 根据《铁路旅客运输规程》第 15 条规定。

【例 3】旅客购买卧铺票时,必须有()客票。

- (A) 加快票 (B) 空调票
(C) 代用票 (D) 硬座或软座

答案 D。

分析 这是旅客购买卧铺票的前提。

【例 4】发售需在中转换乘的旅客的卧铺时,卧铺票只发售到()。

- (A) 中转换车站 (B) 终到站以近站
(C) 终点站 (D) 换车站以近车站

答案 A。

分析 因为始发站卧铺对号。

【例 5】免费乘车的儿童单独使用卧铺,应购买()票,

.....。

- (A) 半价客票 (B) 全价卧铺
(C) 全价卧铺 (D) 半价卧铺

答案 C。

分析 根据《铁路旅客运输规程》第 19 条规定。

练 习 题

1. 旅客运输计划根据执行期间的不同分为()三种。
(A) 长远计划、年度计划、日常计划
(B) 年度计划、季度计划、月度计划
(C) 年度计划、综合计划、长远计划
(D) 民工流计划、探亲流计划、旅游流计划
2. 编制旅客运输计划的基础是()。
(A) 旅客运输量 (B) 旅客发送量

(C)旅客周转量 (D)客流调查

3. 乘车人数通知单为()。

(A)客统 1 (B)客统 2 (C)客统 3 (D)客统 4

4. 旅客运送距离统计表即是()。

(A)客报—2 (B)客报—3 (C)客报—4 (D)客报—5

5. 客流调查一般以()调查为主。

(A)综合 (B)日常

(C)节假日 (D)月度

6. 节假日客流调查主要是对“五一”劳动节、“十一”国庆节、元旦、春节和()客流进行调查。

(A)中秋节 (B)端午节

(C)新老兵运输期 (D)暑期

7. 综合调查一般()进行一次。

(A)每年 (B)每两年 (C)每三年 (D)半年

8. 旅客运输()工作是旅客计划运输组织工作的重要组成部分。

(A)日常组织 (B)节假日组织

(C)寒暑假组织 (D)团体组织

9. 车站旅客输送日计划按()编制。

(A)零点至 18 点 (B)18 点至 18 点

(C)12 点至 12 点 (D)零点至 24 点

10. 日均现金收入在()元以上,站、段要有专职人员负责收入管理和进款收缴工作。

(A)1 000 (B)5 000 (C)1 万 (D)10 万

11. 铁路运输收入实行()单位领导负责制。

(A)专业管理 (B)专职管理

(C)逐级管理 (D)分级管理

12. 站、段负责管理()的运输收入工作。

(A)站、段 (B)车间、班组 (C)车间 (D)班组

13. 旅客票价收入属于()范围。

(A)运营收入 (B)运输收入

(C)专项收入 (D)其他收入

14. 客运票据事故赔款列运输收入()项。

(A)其他收入 (B)旅客票价收入

(C)行李、包裹运费收入 (D)事故收入

15. 运输收入分为()三类。

(A)运输收入、专项收入、其他收入

(B)旅客票价收入、行李包裹运费收入、其他收入

(C)旅客票价收入、行李包裹运费收入、邮运收入

(D)运输进款、专项进款、代收款

16. 行李、包裹保价费属()收入范围。

(A)运输 (B)专项 (C)其他 (D)特殊

17. 铁路运输费用核收方式分为()种。

(A)2 (B)3 (C)4 (D)5

18. 旅客票价付费方式为()。

(A)现付 (B)现付或后付

(C)现付或预付 (D)预付

19. 铁路运杂费结算方式有现金结算和()结算两种。

(A)支票 (B)后付凭证 (C)转账单 (D)非现金

20. 按现付办理的军事运输,其运杂费结算方式按()的有关规定办理。

(A)现付 (B)后付 (C)预付 (D)到付

21. 按后付办理的军事运输,运费和押运人费按后付办理,其他杂费一律按()办理。

(A)现付 (B)后付 (C)预付 (D)到付

22. 车站对按军运后付办理的旅客运输,应使用()
票据。

(A)代用票 (B)专用代用票

(C)军运后付货票 (D)计算机票

23. 对品名、重量不符发生的补退款各铁路局()清
算。

(A)不 (B)要 (C)退款要清算 (D)汇总

24. 旅客票价收入多缴款超过()天未处理,转列营
业外收入。

(A)30 (B)60 (C)120 (D)180

25. 站、段提报的运输进款收支报告为()。

(A)客报—8 (B)客统—8

(C)财收—8 (D)财收—18

26. 运输收入实行()两级会计核算。

(A)站段、铁路分局 (B)铁路分局、铁路局

(C)铁路局、铁道部 (D)铁道部、国务院

27. 区段票事故损失按剪断线的()计算。

(A)最高额 (B)80% (C)70% (D)50%

28. 客运杂费收据事故按()计算。

(A)上月班组收入平均每张 (B)每组 500 元

(C)上月班组收入平均每张的 70% (D)每张 300 元

29. 坏账损失事故赔偿金额按()计算。

(A)实际损失的 70% (B)实际损失的 80%

(C)实际损失的 50% (D)实际损失

30. 旅客运输的运送期间自()起至到站出站时止计
算。

(A)售出车票 (B)检票进站

(C)进站上车 (D)进入候车室